

**PENGARUH PEMANFAATAN E-FILING, KUALITAS PELAYANAN
FISKUS, DAN LITERASI DIGITAL TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK ORANG PRIBADI DI WILAYAH KOTA KUPANG**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Akuntansi Pada Program Studi Akuntansi Konsentrasi Akuntansi Publik
Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira
Kupang**



**OLEH
MARIA DOLOROSA CARVALHO
NIM : 33122132**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
KUPANG
2026**

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini telah disetujui dan disahkan oleh tim pembimbing pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi syarat untuk memperoleh gelar sarjana akuntansi.

Kupang, Januari 2026

Disetujui oleh

Pembimbing I


Dr. Simon Sia Nih, SE, M.Si
NIDN : 0818116101

Pembimbing II


Kristina Wada Betu, SST. Pa, M.Ak
NIDN: 1515129601

Mengetahui
Ketua Program Studi Akuntansi


Yustina Alfira Nav, SE., M.Acc
NIDN: 1511039101

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui dan diterima dengan baik oleh Panitia Ujian Skripsi pada Program Studi Akuntansi, Konsentrasi Akuntansi Publik, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang. Yang diselenggarakan pada:

Hari / Tanggal : Jumat, 05 Desember 2025
Jam : 14:00 – 16:00 Wita
Tempat : Biro Umum
Atas Nama : Maria Dolorosa Carvalho
Nomor Registrasi : 33122132
Dinyatakan : **LULUS**

PANITIA PENGUJI SKRIPSI

1. Ketua : Dr. Simon Sia Niha, SE, M.Si
2. Sekretaris : Kristina Wada Betu, SST. Pa, M.Ak
3. Penguji I : Dr. Yolinda Yanti Sonbay, SE., M.Sc
4. Penguji II : Susana Purnamasari Baso, SE., M.Ak
5. Penguji III : Dr. Simon Sia Niha, SE, M.Si

(.....)
(.....)
(.....)
(.....)
(.....)

MENGETAHUI

Dekan
Fakultas Ekonomika dan Bisnis

Dr. M. E. Perseveranda, SE., M.Si
NIDN : 08 190667 03

Ketua
Program Studi Akuntansi

Yustina Alifia Nay, SE., M.Acc
NIDN : 15 110391 01

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Maria Dolorosa Carvalho
No Registrasi : 33122132
Fakultas/Program Studi : Fakultas Ekonomika Dan Bisnis/Akuntansi
Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul :

PENGARUH PEMANFAATAN E-FILLING, KUALITAS PELAYANAN FISKUS, DAN LITERASI DIGITAL TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI WILAYAH KOTA KUPANG

Adalah benar – benar karya saya sendiri dan apabila dikemudian hari ditemukan unsur-unsur plagiarisme, maka saya bersedia diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kupang, 09 Februari 2026



Maria Dolorosa Carvalho
NIM : 33122132

MOTTO

“Bukan proses yang mudah, tapi setiap malam panjang, doa, dan kesabaran perlahan membentuk sebuah akhir yang layak”

“Sebab Aku ini menyertai engkau, janganlah takut, sebab Aku ini Allahmu; Aku akan meneguhkan, bahkan akan menolong engkau; Aku akan memegang engkau dengan tangan kanan-Ku yang membawa kemenangan.” (Yesaya 41:10)

PERSEMBAHAN

Dengan Penuh Syukur, skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Pertama-tama kepada **Tuhan Yesus Kristus**, Sang Sumber kehidupan dan hikmat. Oleh kasih dan penyertaan-Nya yang tidak pernah berkesudahan, penulis dikuatkan dalam setiap proses, diberi pengharapan di saat menghadapi kelemahan, serta dituntun hingga mampu menyelesaikan tugas akhir ini. Dalam iman, skripsi ini juga penulis persembahkan kepada Bunda Maria sebagai teladan keteguhan dan ketaatan, serta kepada Santo Yudas Tadeus sebagai perantara doa dalam setiap pergumulan dan harapan penulis. Segala kemuliaan hanya bagi Tuhan.
2. Kepada orang tua tercinta, yang dengan kasih, doa, pengorbanan, dan ketulusan yang tak pernah putus senantiasa menjadi sumber kekuatan dan semangat dalam setiap langkah penulis. Dukungan, kesabaran, serta nasihat yang diberikan menjadi fondasi utama hingga penulis mampu menyelesaikan studi ini. Kepada Iba, yang dengan ketulusan hati, pengorbanan, dan tanggung jawab telah membiayai serta mendukung penulis selama masa perkuliahan.

Dukungan moral dan materi yang diberikan bukan hanya menjadi penopang dalam menempuh pendidikan, tetapi juga menjadi wujud kasih dan perhatian yang tak ternilai. Serta seluruh keluarga tercinta, yang dengan kasih sayang, doa, dan kebersamaan telah menjadi tempat pulang serta penguat di setiap proses yang dilalui.

3. Para sahabat, dan support system yang hadir dalam suka maupun duka, menjadi tempat berbagi keluh kesah, tawa, dan semangat. Terima kasih telah menjadi penguat di saat proses terasa berat dan panjang.
4. Dan yang terakhir untuk diri sendiri, sebagai bentuk apresiasi atas setiap proses, perjuangan, dan keteguhan yang telah dilalui. Terima kasih karena telah bertahan di tengah lelah, bangkit di saat ingin menyerah, serta terus melangkah meski penuh keterbatasan. Karya ini menjadi bukti bahwa dengan iman, usaha, dan ketekunan, setiap proses yang dijalani tidak pernah sia-sia.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur Penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan kebaikan-Nya, sehingga Penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul "Pengaruh Pemanfaatan E-Filing, Kualitas Pelayanan Fiskus, Dan Literasi Digital Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi". Skripsi ini dibuat untuk memenuhi salah satu syarat sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana di Jurusan Akuntansi pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widiya Mandira Kupang.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam menyusun skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik karena adanya dukungan dan kerja sama dengan pihak-pihak tertentu, untuk itu pada kesempatan ini Penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Pater Dr. Stefanus Lio, SVD., S.Fil., MA. selaku Rektor Universitas Katolik Widya Mandira;
2. Ibu Dr. M. E. Perseveranda, SE., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang;
3. Ibu Yustina Alfira Nay, SE., M.Acc. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Katolik Widya Mandira Kupang;
4. Bapak Alfonsus Rodriques Suninono, SE., M.Ak. selaku Sekertaris Program Studi Akuntansi Universitas Katolik Widya Mandira Kupang;
5. Bapak Dr. Simon Sia Niha, SE., M.Si, selaku dosen pembimbing I saya yang telah memberikan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing dan memberikan masukan maupun arahan dalam penyelesaian proposal saya;

6. Ibu Kristina Wada Betu, SST. Pa.,M. Ak, selaku dosen pembimbing II saya yang telah memberikan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing dan memberikan masukan maupun arahan dalam penyelesaian proposal saya;
7. Ibu Beatrix Yunarti Manehat, SE., M.S.A. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing dan membantu penulis dalam proses perkuliahan hingga pada tahap ini;
8. Seluruh Dosen dan Pegawai Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Widiya Mandira Kupang;
9. Kepada seluruh responden kota kupang yang telah bersedia meluangkan waktu untuk berpartisipasi dalam penelitian ini
10. Keluarga tercinta yang selalu memberikan doa dan dukungan serta motivasi kepada penulis dalam setiap tahap penyelesaian tugas akhir dan juga untuk salah satu support system terbaik yang selalu memberikan semangat,dan pengingat untuk tetap teguh dan tenang dalam menghadapi segala tantangan selama penyusunan tugas akhir ini;
11. Teman-teman asrama, sahabat-sahabat terdekat, dan teman-teman seangkatan (Prospera) atas kebersamaan, bantuan, dan suasana kekeluargaan yang membuat kenangan masa kuliah yang akan selalu penulis kenang.

Akhir kata penulis mengucapkan banyak terima kasih dan berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan menjadi bahan masukan dalam dunia pendidikan.

Kupang, Januari 2026

Penulis

ABSTRAK

Maria Dolorosa Carvalho, NIM 33122132 dengan judul skripsi “**Pengaruh Pemanfaatan E-Filing, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Literasi Digital Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Wilayah Kota Kupang**” . Di bawah bimbingan Bapak Dr. Simon Sia Niha, SE.,M.Si dan Ibu Kristina Betu, SST.Pa.,M.Ak.

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara yang memiliki peran strategis dalam pembiayaan pembangunan nasional. Namun demikian, tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) dalam memenuhi kewajiban perpajakan, khususnya dalam pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan, masih menjadi permasalahan yang dihadapi Direktorat Jenderal Pajak, termasuk di wilayah Kota Kupang. Pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak terus mendorong modernisasi sistem perpajakan dengan memanfaatkan teknologi informasi, meningkatkan kualitas pelayanan fiskus, serta menuntut kemampuan adaptasi wajib pajak terhadap perkembangan digital. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pemanfaatan e-filing, kualitas pelayanan fiskus, dan literasi digital terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di wilayah Kota Kupang.

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner secara online kepada responden yang merupakan WPOP terdaftar di Kota Kupang. Sampel penelitian ditentukan menggunakan teknik simple random sampling, dengan jumlah responden sebanyak 100 orang. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda, yang diawali dengan uji validitas, uji reliabilitas, serta uji asumsi klasik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial pemanfaatan e-filing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Kualitas pelayanan fiskus juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Selain itu, literasi digital memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Secara simultan, pemanfaatan e-filing, kualitas pelayanan fiskus, dan literasi digital berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di wilayah Kota Kupang. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan literatur perpajakan, khususnya terkait penerapan Technology Acceptance Model (TAM) dalam konteks perpajakan digital, serta memberikan masukan praktis bagi Direktorat Jenderal Pajak dalam merumuskan kebijakan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui optimalisasi layanan dan peningkatan literasi digital.

Kata kunci: e-filing, kualitas pelayanan fiskus, literasi digital, kepatuhan wajib pajak.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN TEORI.....	12
2.1 Kajian Teoritis	12
2.1.1 Teori Technology Acceptance Model	12
2.1.2 Pajak	13
2.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak	17
2.1.4 E-filing.....	20
2.1.5 Kualitas Pelayanan Fiskus	24

2.1.6 Literasi Digital	26
2.2 Penelitian Terdahulu	29
2.3 Kerangka Berpikir	32
2.4 Pengembangan Hipotesis.....	33
2.4.1 Pengaruh pemanfaatan e-filling terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi	33
2.4.2 Pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi	35
2.4.3 Pengaruh literasi digital terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.....	36
2.4.4 Pengaruh pemanfaatan e-filing, kualitas pelayanan fiskus, literasi digital secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi	38
BAB III METODE PENELITIAN	42
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	42
3.1.1 Tempat Penelitian	42
3.1.2 Waktu Penelitian.....	42
3.2 Jenis dan Sumber Data	42
3.2.1 Menurut Sumber	42
3.2.2 Menurut Sifatnya	43
3.3 Populasi dan Sampel.....	43
3.3.1 Populasi.....	43
3.3.2 Sampel	43

3.4 Teknik Pengumpulan Data	44
3.4.1 Kuesioner (Angket)	44
3.4.2 Dokumentasi	45
3.5 Definisi Operasioanal	45
3.6 Uji Validitas.....	46
3.7 Uji Reliabilitas	47
3.8 Teknik Analisis Data	48
3.8.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	48
3.8.2 Statistik inferensial	49
3.9 Analisis Linear Berganda	51
3.10 Uji Hipotesis	51
BAB IV GAMBARAN UMUM PENELITIAN.....	54
4.1 Gambaran Umum Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kupang	54
4.1.1 Sejarah Singkat Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kupang.....	54
4.1.2. Visi dan Misi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kupang	55
4.1.3 Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kupang.....	55
4.1.4 Lokasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kupang	56
4.1.5 Wilayah Kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kupang.....	57
4.1.6 Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kupang.....	57
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	61
5.1 Hasil Penelitian.....	61
5.1.1 Karakteristik Responden	61

5.1.2 Uji Validitas	64
5.1.2 Uji Reliabilitas	66
5.2 Teknik Analisis Data	67
5.2.1 Analisis Statistik Deskriptif	67
5.2.2 Statistik inferensial	70
5.2.3 Analisis Linear Berganda.....	73
5.2.4 Uji Hipotesis	75
5.3 Pembahasan	78
5.3.1 Pengaruh Pemanfaatan e-filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	78
5.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	81
5.3.3 Pengaruh literasi digital terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi	83
5.3.4 Pengaruh pemanfaatan e-filing, kualitas pelayanan fiskus, literasi digital secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi	85
BAB VI PENUTUP	89
6.1 Kesimpulan.....	89
6.2 Saran	91
DAFTAR PUSTAKA	93

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data kepatuhan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan PPh Orang Pribadi dari 2020-2024	3
Tabel 1.2 Data WP OP yang melakukan pelaporan SPT dan yang tidak melakukan pelaporan SPT.....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	29
Tabel 3.1 Definisi Opresional	45
Tabel 5.1 Identifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
Tabel 5.3 identifikasi responden berdasarkan Jenjang Pendidikan.....	61
Tabel 5.2 Identifikasi responden berdasarkan umur	62
Tabel 5.4 Identifikasi responden berdasarkan Jenis Pekerjaan	63
Tabel 5.5 Uji Validitas Pemanfaatan E-filling (X1)	64
Tabel 5.6 Uji Validitas Kualitas Pelayanan Fiskus (x2)	65
Tabel 5.7 Uji Validitas Literasi Digital (x3)	65
Tabel 5.8 Uji Validitas Kepatuhan wajib pajak Orang Pribadi (Y)	66
Tabel 5.9 Uji Realibilitas	67
Tabel 5.10 Uji deskriptif Variabel Pemanfaatan E-filling (X1).....	68
Tabel 5.11 Uji deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus (x2).....	69
Tabel 5.12 Uji deskriptif Variabel Literasi Digital (x3)	69
Tabel 4.13 Uji deskriptif Kepatuhan wajib pajak Orang Pribadi (Y)	70
Tabel 5.14 Uji Normalitas.....	71
Tabel 5.15 Uji Multikolonearitas	72
Tabel 5.16 uji heteroskedastisitas (glezer)	73

Tabel 5.17 Uji Regresi Linear Berganda.....	74
Tabel 5.18 Uji parsial T	75
Tabel 5.19 Uji Parsial F	77
Tabel 5.20 Uji Determinasi R ²	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	33
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	60